

Salesfive

Phoenix Contact: Dank Salesforce global vernetzt

Dank einer zentralen Salesforce Plattform bei Phoenix Contact können nun mehr Gesellschaften als je zuvor global und innovativ zusammenarbeiten.

Alles auf einen Blick

Salesfive ist es in der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Phoenix Contact gelungen, im Rahmen des strategischen Digitalisierungsportfolios ein global standardisiertes CRM zu kreieren und auszurollen.

Nach einer Greenfield-Design-Phase, in der ein internationales Team die unterschiedlichen Kernprozesse optimiert und vereinheitlicht hat, erfolgten der Rollout und das Go-live in zwei Pilotländern. Dabei ging Salesfive nach dem Minimal-Marketable-Product(MMP)-Ansatz vor, sodass Phoenix Contact schnell erste Erfolge feiern konnte. Aufbauend auf den Erfahrungen und der Live- Performance des Systems wird das MMP parallel zum strukturiert fortlaufenden globalen Rollout kontinuierlich weiterentwickelt. Auf diese Weise befindet sich heute ein umfangreiches CRM-Tool, das wesentlich ausgereifter als ein MMP ist, bereits in neun Ländern im Einsatz.

Durch die so neu entstandenen Möglichkeiten der Zusammenarbeit und der gesteigerten Transparenz schafft das globale CRM-Projekt eine entscheidende Grundlage, mit der Phoenix Contact seine ambitionierten Wachstumsziele für die kommenden Jahre erreichen kann.

Dabei begleitet Phoenix Contact seine Kunden auf deren gesamter Journey. Vom ersten Kontaktpunkt über automatisierte Marketingmaßnahmen und die nahtlose Übergabe an den Vertrieb bis hin zu intelligenten Service-Prozessen wurde ein global gültiger Standard geschaffen.

Da jedes System nur so gut ist wie seine Nutzung, war und ist das Change-Management ein weiterer wichtiger Bestandteil des Projekts. Hier versuchen wir, in Kooperation mit Phoenix Contact nah an den Anwendern zu bleiben, engmaschig Feedback einzuholen und wertschöpfend zu kommunizieren.



Das haben wir umgesetzt

- Konzeptionierung einer zentralen und möglichst standardisierten Plattform, auf der sämtliche Ländergesellschaften im Bereich Vertrieb, Service und Marketing global zusammenarbeiten und so eine 360°-Kundensicht erhalten
- Aufnahme globaler Anforderungen und Aufbau eines umfassenden Backlogs mit Hilfe internationaler User Groups zur Förderung des globalen Template Gedankens
- Einführung eines standardisierten Konzepts für ein effizientes und strukturiertes Rollout-Vorgehen (sieben Länder sind in nur sechs Monaten live gegangen)
- Unterstützung im Aufbau eines lokalen Operations-Teams für den perspektivisch Phoenix- Contact-internen Support des Live-Systems

Technologien



Über Phoenix Contact

Unter einer globalen Dachmarke bietet Phoenix Contact innovative Produkte, Lösungen und Digitalisierungskompetenzen für die Elektrifizierung, Vernetzung und Automatisierung aller Sektoren von Wirtschaft und Infrastruktur. Damit unterstützt das Familienunternehmen die Industrie und die Gesellschaft bei der Transformation in eine nachhaltige Welt mit langfristigen Wachstumsperspektiven für alle. Das Kerngeschäft ist in drei Geschäftsbereichen organisiert. In neuen Geschäftsfeldern werden auch jenseits des Kerne-

schäfts Potenziale der Digitalisierung, Elektrifizierung und der veränderten Mobilität erschlossen.

Phoenix Contact beschäftigt heute rund 22.000 Mitarbeitende und hat in 2022 einen Umsatz von 3,6 Mrd. Euro erwirtschaftet. Weltweit wird in einem Fertigungsnetzwerk in 11 Ländern mit unterschiedlich hoher Fertigungstiefe produziert. Zur Phoenix Contact-Gruppe gehören weltweit mehr als 50 Vertriebsgesellschaften, welche die Nähe zu den Märkten und den Kunden sicherstellen.

Die Herausforderung

Durch das realisierte Unternehmenswachstum in den vergangenen 10 Jahren und im Hinblick auf weiteres gab es die Herausforderung, immer komplexer werdende globale Vertriebsprozesse mit einer länderübergreifenden CRM-Lösung kollaborativ und ganzheitlich zu steuern zu können. Dies wird zu einem großen Teil nur dann möglich, wenn alle Ländergesellschaften zusammenarbeiten und ihre Kunden ganzheitlich betrachten können. So waren wir gefordert, ein System zu entwickeln, das weltweite Relevanz hat und gleichzeitig eine maximale Akzeptanz bei den Anwendern erzielt. „Collaboration, transparency and efficiency“ waren und sind dabei die drei führenden Ziele des globalen CRM-Projekts. Die nahtlose internationale Zusammenarbeit sowie eine Kundenzentrierung auch für globale Accounts waren ebenso große Herausforderungen wie das Change-Management. Hier war die größte Aufgabenstellung, langjährig etablierte, lokale Prozesse global umzusetzen und die Anwender für die übergreifenden Ziele empfänglich zu machen, um somit eine hohe System-Akzeptanz zu erzielen.

Um die Lokalisierung in den Ländern gering zu halten und das System möglichst schnell in die Tochtergesellschaften auszurollen, war ein Rollout-Vorgehen zu kreieren, das

- in festgelegten Schritten die bisherigen Prozesse mit dem Systembild abgleicht,
- unverzichtbare lokale Notwendigkeiten identifiziert und
- im jeweiligen Land die relevanten Altdaten effizient migriert.

Aus den Erfahrungen der Pilot-Rollouts konnten wir dafür ein Template entwickeln, das trotzdem genug Flexibilität für die unterschiedlichen Komplexitäten der Länder bietet.

Die Lösung

Salesforce bildet bei Phoenix Contact als globale CRM-Plattform das Fundament für das geplante Wachstum. Neben der technischen Implementierung der Funktionalitäten ist es uns vor allem gelungen, die bisher lokal agierenden Landesgesellschaften näher zusammenzuführen sowie Prozesse zu standardisieren und zu harmonisieren. All dies wurde anhand eines MMP-Ansatzes umgesetzt und in zwei Pilotländern erfolgreich ausgerollt.



Change-Management

Bei diesem Projekt waren wir gefordert, nicht nur die entsprechende IT-Architektur zu konzeptionieren und notwendige Software-Lösungen einzuführen, sondern auch das interne Change-Management bei dem Traditionsunternehmen im Umdenken hin zu einem globalen Konzern zu unterstützen. Hierbei ging es insbesondere darum, den Mitarbeitenden in den Ländergesellschaften die Vorteile der neuen „IT-Welt“ und der engeren Zusammenarbeit aufzuzeigen, auch wenn dies das Ende altbekannter Vorgehensweisen bedeutete. Hierzu hat Salesfive die vielfältigen Methoden des Change-Managements auf die relevanten Bausteine bei Phoenix Contact kondensiert und insbesondere im Bereich Stakeholder-Engagement unterstützt.

Marketing

Für die Abbildung der Prozesse rund um Marketing Automation hat Salesfive Marketing Cloud Account Engagement eingeführt. Dafür wurden – unter Berücksichtigung von lokaler Nähe der Landesgesellschaften zueinander – Cluster gebildet, um Synergieeffekte zu nutzen. Mit der Einführung von Marketing Cloud Account Engagement (ehem. Pardot) konnten wir eine standardisierte Lösung für das Lead-Management bereitstellen und zugleich analoge manuelle Prozesse durch digitale automatisierte ablösen. Salesforce bildet bei Phoenix Contact damit die zentrale Plattform für das Lead-Management, auf der die Marketing- und die Sales-Abteilungen noch enger zusammenarbeiten können und eine nahtlose Übergabe von Interessentendaten sichergestellt ist.

Vertrieb

Für eine vollständige Abbildung vertrieblicher Prozesse war es erforderlich, die ERP-Systeme an Salesforce anzubinden. Durch eine Integrationsarchitektur, bei der wir Schnittstellen (APIs) entworfen und verwendet haben, ist es uns möglich, sowohl global als auch lokal verwaltete Datenstämme mit Salesforce zu integrieren. Insbesondere der regelmäßige Austausch von Account-Stammdaten zwischen CRM- und ERP-System stellt eine fundamentale Funktionalität dar.

Im Vertrieb bei Phoenix Contact liegt ein Hauptaugenmerk darauf, Projekte über die Landesgrenzen hinweg zu identifizieren und den Vertriebsmitarbeitern eine entsprechende Sicht darauf zu ermöglichen. Dies wurde im Opportunity-Management erfolgreich umgesetzt und demnach die globale Kollaboration gestärkt.

Zur Abrundung der vertrieblichen Digitalisierungsinitiative wurde Salesforce CPQ als Angebots-Tool eingeführt.

Folgende Maßnahmen wurden erfolgreich umgesetzt:

- Implementierung von Salesforce CPQ, inklusive Abfrage der Preiskonditionen in Echtzeit mittels ERP-Integration

- Erweiterung der Salesforce-CPQ-Funktionalitäten durch die Integration eines externen Konfigurators
- Implementierung eines global gültigen wie auch mehrstufigen Genehmigungsprozesses

Service

Der erfolgreiche Rollout der Salesforce Service Cloud komplettiert für Phoenix Contact den 360°-Blick auf die Kunden. Anfragen über diverse Kanäle wie E-Mail und Telefon werden direkt in Salesforce erfasst und automatisch dem richtigen Ansprechpartner zugeordnet. So ist eine schnellstmögliche Bearbeitung von Kundenanfragen sichergestellt. Neben den üblichen Service-Prozessen wurde ein Übergabe-Prozess für Eskalationsfälle implementiert, der die Zusammenarbeit zwischen dem Headquarter und den lokalen Landesgesellschaften stärkt.

Dabei sind einerseits die Anbindung an das ERP-System zur Abwicklung von Retouren und andererseits die Integration einer Corporate-Wissensdatenbank als Werkzeug für Mitarbeiter wichtige Bestandteile der Service-Prozesse.

Rollout

Im Rahmen der Zusammenarbeit haben wir bisher neun Ländergesellschaften ausgerollt, beginnend mit einem Piloten in zwei Ländern in Europa. Dabei legten wir viel Wert darauf, direkt ein skalierbares globales Template zu entwickeln, das es uns ermöglicht, die neue Plattform weiterhin effizient sukzessive in den Ländergesellschaften auszurollen. Um Synergieeffekte zu nutzen, werden hierbei sogenannte „Cluster“ gebildet, also mehrere Länder mit ähnlichen Anforderungen zusammengefasst und gemeinsam ausgerollt. Ebenfalls wurden KPIs beleuchtet, durch die wir nach einem Go-live im jeweiligen Land nachvollziehen können, inwiefern das System angenommen wird. So konnten wir direkt im Anschluss eines Rollouts eine sehr hohe Nutzerakzeptanz feststellen.

Training

Ein maßgeblicher Erfolgsfaktor für einen erfolgreichen Rollout und eine gute Nutzerakzeptanz ist ein methodisch gezieltes Trainingskonzept. Hierfür ist es wichtig, dass zusätzlich zu unseren Experten auch Mitarbeiter von Phoenix Contact aktiv an den Schulungen der Länder beteiligt sind, um lokale Prozesse und deren Umsetzung in Salesforce bestmöglich zu erklären. Daher haben wir in jedem Land frühzeitig sogenannte „Key User“ festgelegt, die von Anfang an eine maßgebliche Rolle in der Entwicklung des landesspezifischen Templates innehatten und selbstständig fachliche Themen vorantrieben. Sie waren somit kurz vor dem Go-live in der Lage, mit Unterstützung einer unserer technischen Experten im Hintergrund die Trainings durchzuführen.

Projektmanagement

Unsere Programmleitung hat die Gesamtverantwortung für das Projekt inne. Hierunter fallen etwa die Steuerung des kompletten Salesfive-Projektteams sowie die Kostenkontrolle und Koordination sämtlicher projektübergreifender Steuerungsmaßnahmen. Diese werden in engmaschiger Zusammenarbeit mit dem entsprechenden Gegenüber bei Phoenix Contact angegangen. Darüber hinaus unterstützt das Projekt-Management-Office bei der Projektorganisation, beim Controlling und weiteren administrativen Aufgaben.

Ergebnis

Salesfive hat als Teil einer Digitalisierungsinitiative maßgeblich dazu beigetragen, dass Phoenix Contact seiner Vision der „All Electric Society“ ein großes Stück näherkommt. Dabei sind wir mit dem Projekt-Team von Phoenix Contact eng zusammengewachsen und begegnen einander auf Augenhöhe. Als treibende Kraft koordinieren wir die zahlreichen Sub-Projekte und sorgen so dafür, dass Meilensteine pünktlich erreicht werden.



Möchten auch Sie...

- komplexe Unternehmensprozesse von einer zentralen Plattform aus verwalten?
- allen Abteilungen in Ihrem Unternehmen eine 360°-Kundensicht ermöglichen?
- Ihren Mitarbeitenden mit gezielten Maßnahmen im Bereich Change Management den Umstieg auf ein neues IT-System so leicht wie möglich machen?
- eine IT-Struktur, die flexibel mit Ihnen und Ihrem Unternehmen wächst und Ihnen nachhaltiges Unternehmenswachstum bietet?

Wir kennen die Herausforderungen mittelständischer und großer Unternehmen in der Fertigungsindustrie. Dieses Wissen aus zahlreichen Implementierungsprojekten bringen wir auch in Ihr Digitalisierungsvorhaben ein. Lassen Sie sich jetzt unverbindlich beraten, was möglich ist!

Ihr direkter Draht zu uns



Alexander Bartels
Managing Director & Experte für die
Fertigungsindustrie

+49 89 3803 5371
alexander.bartels@salesfive.com

Salesfive